



# Safe travels

by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL



**ВЕДУЩИЕ ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОТОКОЛЫ  
ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ  
ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СЕКТОР:  
АРЕНДА АВТОМОБИЛЕЙ**

# СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ ИНДУСТРИИ ПУТЕШЕСТВИЙ И ТУРИЗМА И ПРИНЦИПЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

По мере того как индустрия путешествий и туризма переходит от фазы антикризисного управления к фазе восстановления, этот сектор необходимо перестроить так, чтобы он стал воплощением передового опыта в отрасли.

Сделать безопасность и здоровье путешественников и сотрудников индустрии путешествий и туризма основным приоритетом при разработке глобальных принципов работы.

## МЕТОДЫ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ

Обеспечить согласованность в рамках сектора путешествий и туризма, а также с государственными органами и органами здравоохранения посредством внедрения последовательного прозрачного совместного подхода, опирающегося на медицинские данные.

Совместно использовать согласованные и последовательные протоколы, ориентированные на результат и представляющие собой простые и практичные инструкции для разных туристических направлений и стран.

Восстановить доверие и уверенность путешественников в отрасли с помощью эффективных способов коммуникации и организации маркетинга, сообщая им о внедренных протоколах и имеющихся гарантиях их безопасности.

Выступать за создание благоприятных условий, способствующих восстановлению отрасли и спроса внутри нее.

## ВВЕДЕНИЕ

Отрасль аренды автомобилей является ключевым поставщиком услуг в области транспортировки и мобильности как в обычное время, так и в период вспышки COVID-19 для всех путешествующих, а также для тех, кто нуждается в передвижении или предоставляет важные услуги, включая медицинских работников, службы экстренной помощи и коммунальные организации.

Предлагаемые ниже принципы работы для сектора аренды автомобилей подготовлены на основе данных, полученных непосредственно от ведущих компаний по аренде автомобилей или же взятых из их публичных заявлений, посвященных ответственному, здоровому и безопасному возобновлению деятельности в секторе предоставления услуг по аренде автомобилей населению. В этих принципах также учтены рекомендации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). Цель состоит в том, чтобы обеспечить внедрение таких принципов работы на всех соответствующих объектах отрасли, уделяя особое внимание рекомендациям по обеспечению здоровья и безопасности, а также социальному дистанцированию. Подобные рекомендации необходимы путешественникам, и они ожидают их появления.

Обращаем ваше внимание на то, что настоящие рекомендации могут быть изменены и расширены по мере поступления новой информации о вирусе. Эти рекомендации основаны на операционных характеристиках каждой компании по аренде автомобилей. Перед внедрением рекомендаций необходимо проконсультироваться с экспертами по этому вопросу. Всем компаниям по аренде автомобилей рекомендуется руководствоваться-

ся местным и национальным законодательством, а также последними рекомендациями учреждений здравоохранения, в том числе ВОЗ.

С целью обеспечения согласованности между различными секторами индустрии путешествий и туризма Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC) разделил предлагаемые принципы работы на четыре ключевые категории:

1. Операционная готовность и готовность персонала
2. Обеспечение безопасных условий работы и отдыха
3. Восстановление доверия и уверенности в надежной работе отрасли
4. Реализация стимулирующих мер

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ И ГОТОВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА**

По мере того как отрасль аренды автомобилей и ее предприятия постепенно возобновляют свою деятельность, им необходимо добиться операционной эффективности в новых реалиях, а также обеспечить наличие должным образом обученного персонала для подготовки и выполнения операционных планов.

Компании по аренде автомобилей могут обеспечить операционную готовность к возобновлению деятельности путем принятия следующих мер:

получения соответствующей лицензии на возобновление деятельности, если это требуется местными органами власти;

разработки плана профилактики COVID-19, включающего перечень действий / контрольный лист по профилактике инфекций и специальный план уборки и дезинфекции стоек, киосков и сервисных объектов, в состав которых входит парковка, автомойка и зоны проведения технического обслуживания;

обеспечения необходимой численности персонала для возобновления деятельности; внедрения протоколов и инструкций по безопасности и охране здоровья персонала, включая проверки здоровья персонала компании по аренде автомобилей, если того требует местное законодательство. Если этого не требуется, то в соответствии с рекомендациями Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) компания по аренде автомобилей должна разработать политику, предусматривающую самоизоляцию сотрудников, у которых проявляются какие-либо симптомы заболевания или имеется повышенная температура, и довести этот факт до их сведения;

согласования действий с местными партнерами по организации путешествий и транспортными партнерами, а также администрациями аэропортов и аутсорсинговыми компаниями (например, автомойками);

обеспечения социальной дистанции посредством в том числе планировки офисных помещений и ограничения количества сотрудников в общих подсобных помещениях и головных офисах;

обеспечения соблюдения протоколов и инструкций в отношении социальной дистанции и по возможности нанесение разметки на пол для удобства клиентов и персонала, в особенности в местах, где регулярно имеют место очереди в часы пик. Настоятельно рекомендуется применение защитных экранов из органического стекла на стойках, где это возможно;

рассмотрения возможности уменьшения количества открытых стоек в аэропортах в целях минимизации количества точек взаимодействия, где могут иметь место контакты между клиентами и персоналом;

внедрения технологий обеспечения автоматизации, где это возможно, например, бескон-

тактных платежей, возможностей предоставления услуг в ускоренном режиме, позволяющих клиентам получить услугу, не подходя к стойке, а также операций самообслуживания; оценки возможности применения инновационных решений для обеспечения чистоты и проведения дезинфекции, которые подтверждены экспертными органами и государственными учреждениями, такими как ВОЗ, а также обмена передовым опытом; обеспечения персонала, работающего непосредственно с клиентами, средствами индивидуальной защиты (СИЗ), такими как маски и перчатки.

Компании по аренде автомобилей должны обучать персонал составлению и выполнению операционных планов путем следующего:

создания и внедрения письменных процедур, ознакомление с которыми должны подтвердить работники, а также протоколов и инструкций для персонала или перечня ожидаемых от персонала действий и операций;

переподготовки персонала по вопросам предотвращения распространения инфекции, обеспечения социальной дистанции и усиленных мер гигиены, включая мытье рук, использование масок и перчаток в соответствии с рекомендациями местных органов здравоохранения или более строгими рекомендациями, если того требуют процедуры компании по аренде автомобилей;

обеспечения того, что все обучение основывается на последних рекомендациях органов общественного здравоохранения и/или ВОЗ; непрерывного мониторинга руководством здоровья членов команды и их поощрения следовать правительственным рекомендациям и рекомендациям ВОЗ.

## **2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ И ОТДЫХА**

Отрасль аренды автомобилей и ее предприятия стремятся обеспечить безопасность своих клиентов и сотрудников за счет повышения уровня чистоты и гигиены передовыми способами. С этой целью компании по аренде автомобилей должны выполнять следующее:

внедрить процессы, направленные на улучшение санитарных условий, дезинфекцию и тщательную санитарную обработку объектов, а также увеличение частоты их обработки/дезинфекции, а именно:

выбирать дезинфицирующие средства, одобренные органами здравоохранения;

пересмотреть инструкции для клининговой команды в отношении всех зон предприятия, включая стойки, офисные столы, компьютеры, зоны регистрации и возврата автомобилей, места общего пользования и санузлы, уделяя особое внимание объектам, к которым часто прикасаются; удалить посторонние предметы со всей территории предприятия;

пересмотреть инструкции для клининговой команды в отношении интерьера транспортного средства, уделяя особое внимание предметам, к которым часто прикасаются (например, ключам, рулю, рулевой колонке, рычагу переключения передач, креслам, карманам кресел, ремням безопасности, ручкам дверей, коробке передач, бардачку, вентиляционным отверстиям, брелокам для ключей, внутренним поверхностям дверей, пространству между сиденьями, приборной панели, переключателям радиоприемника, центральной консоли, зеркалу заднего вида, боковым зеркалам, держателям для стаканов и прочим поверхностям);

реализовать особые процедуры для автомобилей, которые были взяты в аренду или возвращены инфицированными клиентами. Такие автомобили подлежат выводу из эксплуатации на срок, предписанный национальными правительственными органами, и полной

санитарной обработке;  
обеспечить гостей одобренными дезинфицирующими средствами на санитарных пунктах (в виде дезинфицирующего средства для рук на спиртовой основе) в необходимом объеме по всей территории объекта с учетом зон скопления большого количества людей;  
Обеспечить выполнение всех инструкций при работе с клиентами, включая сбор информации о здоровье гостей и соблюдение социальной дистанции;  
рассмотреть возможность заполнения посетителями опросников в целях оценки риска до прибытия при помощи электронных средств, если того требует местное законодательство, и в соответствии с требованиями Общего регламента по защите данных;  
осуществлять проверку состояния здоровья / измерение температуры клиентов, если того требует законодательство;  
рассмотреть возможность минимизации допустимого количества лиц в группе, желающей арендовать автомобиль, а также установить ограничение по числу людей, одновременно находящихся на территории пункта аренды автомобилей; рекомендовать ношение масок на территории пункта аренды автомобилей;  
рассмотреть возможность применения более гибкого подхода при проверке подлинности водительских удостоверений и осуществлять эту проверку посредством визуальной идентификации, а не путем сканирования водительского удостоверения;  
ограничить физическое взаимодействие с персоналом и возможное формирование очередей в зонах получения и оставления автомобилей; рассмотреть возможность перехода на полностью цифровой процесс, включая платежи и сборы, а также забор автомобиля клиентом «у обочины».

### **3. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ И УВЕРЕННОСТИ В НАДЕЖНОЙ РАБОТЕ ОТРАСЛИ**

Работая над повышением доверия и уверенности клиентов в надежности отрасли путем более прозрачной коммуникации с клиентами, руководству компаний по аренде автомобилей следует обеспечить:

четкое, последовательное и усовершенствованное взаимодействие с клиентами по новым протоколам в отношении гигиены и безопасности как через цифровые каналы организации, так и при личном взаимодействии на пунктах аренды автомобилей. Персонал, работающий с посетителями / сотрудники на стойке регистрации должны уметь отвечать на возможные новые вопросы;  
онлайн-бронирование вместо бронирования при личном посещении;  
информирование клиентов об изменениях в правилах бронирования и отмены, а также о закрытии филиалов;  
наличие четких указателей (например, напольных наклеек) на всей территории пункта аренды автомобилей с целью оказания помощи в социальном дистанцировании, управления очередями, а также информирования клиентов о рекомендациях, соблюдении социальной дистанции и о последних нововведениях в отношении уборки;  
возможность опечатывания дверей автомобиля, прошедшего чистку и находящегося на стоянке в состоянии готовности к передаче в аренду, чтобы заверить клиентов в том, что после чистки к нему никто не прикасался и никто им не пользовался;  
ознакомление клиентов с рекомендуемыми правилами поведения клиентов, основанными на национальных законодательных требованиях и рекомендациях органов здравоохранения. Эти правила включают требование ношения масок на территории пункта аренды автомобилей и рекомендации по соблюдению гигиены рук и социальной дистанции;  
возможность продления программ лояльности (например, подразумевающих накопление

баллов и получение статусов) на дополнительный год, а также пересмотр и доведение до сведения клиентов содержания новых условий (например, касательно комиссий за отмену бронирования, изменений в сроках аренды, международной аренды и изменения мест получения/возврата автомобилей).

## 4. РЕАЛИЗАЦИЯ СТИМУЛИРУЮЩИХ МЕР

На этапе подготовки отрасли аренды автомобилей к возобновлению своей деятельности крайне важна реализация стимулирующих мер на государственном уровне. Отрасль гостеприимства и все ее заведения призывают правительства:

сотрудничать с представителями отрасли и другими органами власти при разработке новых правил для международных поездок;  
оказывать финансовую помощь сектору в целях стимулирования спроса за счет снижения налогов, комиссий и сборов; рассмотреть возможность обращения к аэропортам с просьбой об отмене минимальных ежегодных гарантированных взносов, уплачиваемых компаниями по аренде автомобилей, в случае падения выручки;  
создавать стимулы и оказывать прямую поддержку для повышения спроса на путешествия, а также предлагать налоговые льготы;  
усилить популяризацию туристических направлений, чтобы способствовать росту спроса как внутри страны, так и на международном уровне, включая спрос на аренду автомобилей как безопасного средства передвижения.



Всемирный совет по туризму и путешествиям является мировым авторитетом в области экономического и социального вклада туризм и путешествия. WTTTC способствует устойчивому росту сектора путешествий и туризма, работая с органами государственной власти и международными организациями над созданием рабочих мест, стимулированием экспорта и созданием успеха. Членами Совета являются председатели, президенты и руководители ведущих мировых частных компаний в сфере туризма и путешествий. Совместно с Oxford Economics, WTTTC проводит ежегодное исследование, которое показывает, что туризм и путешествия являются одним из крупнейших секторов в мире, поддерживающим 330 миллионов рабочих мест и генерирующим 10,3% мирового ВВП в 2019 году. Всеобъемлющие отчеты дают количественную оценку, сравнивают и прогнозируют экономическое воздействие путешествий и туризма на 185 экономик по всему миру. В дополнение к информационным бюллетеням по отдельным странам и более полным отчетам по странам WTTTC выпускает всемирный отчет, освещающий глобальные тенденции, и еще 25 отчетов, в которых основное внимание уделяется регионам, субрегионам и экономическим и географическим группам.